

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Tokopedia (studi kasus pada konsumen Tokopedia di kota Bandung) adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas pelayanan di Tokopedia memperoleh nilai sebesar 73,61% yang artinya kualitas pelayanan Tokopedia berada dalam kategori Baik
2. Kepuasan konsumen Tokopedia di kota Bandung memperoleh nilai rata rata sebesar 76,05% yang artinya kepuasan konsumen Tokopedia di kota Bandung berada dalam kategori Baik.
3. Kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 62,4% sedangkan sisanya sebesar 37,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Tokopedia akan meningkatkan kepuasan konsumen.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

Peningkatan kepuasan konsumen pada Tokopedia dapat dilakukan dengan cara terus berusaha untuk menciptakan kepuasan bagi konsumen dengan meningkatkan kualitas layanan pada customer service yang dirasa masih kurang cepat dalam menanggapi keluhan konsumen. Untuk itu diperlukan peningkatan pelayanan pada bagian customer service untuk lebih cepat dan tanggap agar keluhan

konsumen dapat diatasi dengan cepat dan mendapatkan solusi terbaik supaya kedepannya sebagian besar harapan konsumen dapat terpenuhi.

5.2.2 Saran Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan kembali sebagai referensi bagi peneliti berikutnya. Namun, peneliti sadar bahwa penelitian yang dilakukan ini jauh dari kata sempurna dan mungkin tidak bisa digunakan untuk penelitian secara berkelanjutan, karena seiring dengan perkembangan zaman maka referensi penelitian akan selalu berubah.

Maka dari itu, saran penelitian berikutnya dapat ditambahkan beberapa variable seperti, kualitas produk, harga, kecepatan pengiriman, promo dan cashback. Kemudian penelitian ini juga dapat dijadikan untuk referensi pada objek penelitian serupa seperti Shopee, Lazada, Buka Lapak, JD.id.